



Tijd voor  
kwaliteit

# Kwaliteitsbeeld 2025

Samen toekomstgericht zorgen en werken  
in de Thuis- en Ouderenzorg

Meer informatie? [www.zorgsaam.org](http://www.zorgsaam.org)

# Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inleiding   | 5  |
| ZorgSaam in cijfers   | 7  |
| Samen toekomstgericht zorgen en werken                          | 8  |
| <b>Pijler: Persoonsgerichte zorg</b>                            | 9  |
| Kennen van de wensen en behoeften                               | 9  |
| Samenwerken in de driehoek met principes van de schijf van vijf | 9  |
| Ken je zorgvrager   | 11 |
| Reablement: Samen anders werken                                 | 12 |
| Advanced Care Planning  | 13 |
| Wet zorg & dwang  | 14 |
| Omgevingszorg   | 14 |
| Moreel beraad   | 15 |
| Palliatieve zorg  | 15 |
| <b>Pijler: Hoe leveren we de zorg?</b>                          | 16 |
| Het bouwen van netwerken  | 16 |
| Het netwerk rondom de zorgvrager                                | 16 |
| Vakgroep wijk- kwaliteitsverpleging                             | 17 |
| Professionele samenwerking                                      | 18 |
| Het werk organiseren  | 20 |
| Basisdienstenrooster  | 21 |
| Inbedding informele zorg - naastenparticipatie                  | 22 |
| Aandacht voor medewerker en werkplezier                         | 23 |
| Het Potentieel Pakken   | 24 |
| Duurzame zorg   | 25 |
| Bevorderen van de gezondheid                                    | 28 |
| Ontregel de Zorg  | 28 |



|   |    |
|---|----|
| Leren en ontwikkelen                                  | 29 |
| Passend opleidingsplan, opleiden op maat              | 29 |
| Vooruitblik voor 2026                                 | 30 |
| Onze visie: "Samen groeien in vertrouwen"             | 31 |
| Hybride leren   | 31 |
| Leren van en met elkaar                               | 31 |
| Inzicht in kwaliteit                                  | 32 |
| Ervaringen zorgvragers en naasten                     | 33 |
| Kwaliteitsthema's                                     | 33 |
| Leren van incidenten                                  | 34 |
| Interne en externe audits                             | 34 |
| Wanneer zijn we tevreden en wat gaan we doen in 2026? | 35 |
| <b>Pijler: Passende technologie en locatie</b>        | 36 |
| Slim incontinentiemateriaal en Momo BedSense          | 36 |
| Sprakgestuurd rapporteren                             | 36 |
| Wondzorg module Nedap Ons                             | 36 |
| Digitale intake Zorg Thuis                            | 37 |
| Smartphones in de langdurige zorg                     | 37 |
| Passende locatie                                      | 37 |

# Onze locaties





Veel lees-  
plezier

## Inleiding

Voor u ligt het ZorgSaam kwaliteitsbeeld 2025. In dit kwaliteitsbeeld kijken we naar gisteren, vandaag en morgen. We zijn een organisatie die volop in beweging is. We kijken naar wat ons streven was, wat we geleerd hebben en wat we bereikt hebben, maar ook wanneer we tevreden zijn. Voor 2026 brengen we in beeld waar we aan gaan werken.

ZorgSaam biedt vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) zorg met verblijf met en zonder behandeling en Volledig Pakket Thuis (VPT), wijkverpleging, begeleiding in kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en hulp bij het huishouden aan zorgvragers binnen Zeeuws-Vlaanderen.

ZorgSaam heeft 2 gezamenlijke beloftes uitgesproken in de meerjarenstrategie 2023-2027, namelijk:

- 1. ZorgSaam geeft oprechte aandacht aan haar medewerkers.**
- 2. ZorgSaam zet zich in voor zorg en welzijn voor alle inwoners van Zeeuws-Vlaanderen.**

We willen iedereen bedanken die een bijdrage geleverd heeft aan de ontwikkelingen in 2025. Samen, en met de bovenstaande beloftes voor ogen, gaan we verder om de komende jaren de uitdagingen aan te gaan en te komen tot een toekomstbestendige organisatie waar kwaliteit van leven en werkplezier voorop staat.

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen met input van verschillende disciplines en ondersteunende diensten. Het is bedoeld voor alle belanghebbenden van ZorgSaam, huidige en toekomstige zorgvragers, hun naasten, alle medewerkers, alle vrijwilligers, onze samenwerkingspartners, inspraakorganen en raad van toezicht.

Dit document is opgebouwd aan de hand van de drie pijlers:

- Persoonsgerichte zorg
- Hoe leveren we de zorg
- Passende technologie en locatie

De bouwstenen uit het generiek kompas zijn uitgewerkt onder de drie pijlers die weergegeven zijn in onderstaande afbeelding.



# ZorgSaam in cijfers

## Kerncijfers

Onderstaand de kerncijfers van de Centra voor Wonen met Zorg (CWZ) en Zorg Thuis (ZT) op de peildatum 31-10-2025.



11 locaties



276 plaatsen pg met behandeling



80 kamers somatiek met behandeling



300 kamers pg en somatiek zonder behandeling



20 kamers beschermd wonen GGZ-W



5 kamers verzorgd huren



676 plaatsen cliënten in zorg



80 volledig pakket thuis



4.200 cliënten in thuiszorg op jaarbasis (per 31-10-2025: 1.967)



Cliënten WMO huishoudelijke hulp  
Gemeente Sluis 638  
Gemeente Terneuzen 477  
Gemeente Hulst 44



Cliënten WMO thuisbegeleiding  
Gemeente Sluis 39  
Gemeente Terneuzen 122  
Gemeente Hulst 13

## Personele samenstelling

Per 30-11-2025 ziet het personeelsbestand er als volgt uit:



**Cluster CWZ**  
895 medewerkers  
(465,5 FTE)



**Cluster ZT**  
820 medewerkers  
(436,9 FTE)



**Gezamenlijk**  
573 vrijwilligers



# Samen toekomstgericht zorgen en werken

In 2025 vierde ZorgSaam het 25-jarig bestaan. ZorgSaam is dé zorgorganisatie voor alle generaties in Zeeuws-Vlaanderen. Iedereen is, binnen de eigen levensfase, bekend met ZorgSaam. Denk hierbij aan wijkzorg en de behandeldienst die zorgvragers ondersteunen bij het langer thuis wonen. Andere zorgvragers brengen hun laatste periode van hun leven door in één van onze locaties.

# Pijler: Persoonsgerichte zorg

## Kennen van de wensen en behoeften

Bij ZorgSaam bieden we persoonsgerichte zorg. Via het persoonlijk cliëntverhaal zetten we de Kwaliteit van Leven centraal. Kwaliteit van Leven gaat er over dat de zorgvrager kan doen wat hij/zij fijn vindt en wat betekenis in zijn/haar leven geeft. Daarom stemmen we, in overleg met de zorgvrager en naasten, binnen ieders mogelijkheden, de zorg- en dienstverlening af op het persoonlijk cliëntverhaal van de zorgvrager.

## Samenwerken in de driehoek met principes van de schijf van vijf

In 2025 zijn we gestart met het werken met de schijf van vijf en de activiteitenplacemat 'Het Samenspel'. Dit is een hulpmiddel om met zorgvragers en hun naasten het gesprek aan te gaan over wat zij zelf kunnen doen, al dan niet met hulp van hulpmiddelen, naasten en hun sociale netwerk. De schijf van vijf zet in op zelfredzaamheid en het organiseren van informele en professionele zorg. Het doel van het werken met de schijf van vijf wordt als volgt beschreven: "Zorgvragers met een zorg- of ondersteuningsvraag kunnen hun eigen leefwijze (zoveel mogelijk) voortzetten, waarbij

het onderhouden van en de ondersteuning door de eigen sociale relaties een belangrijke plaats inneemt". Werken met de schijf van vijf is gestart binnen de ouderenzorglocaties.

De activiteitenplacemat 'Het Samenspel' geeft duidelijk aan wat naasten wel en niet mogen of kunnen doen. Door deze placemat binnen de teams te bespreken krijgt iedereen een beter inzicht in hoe formele en informele zorg op een verantwoorde manier kunnen samen werken.

*Zie illustratie op de volgende pagina.*

“Alleen als je iemands verleden kent, kun je de goede persoonsgerichte zorg leveren.”



Een voorbeeld om de zorgvrager écht beter te leren kennen is het persoonlijk cliëntverhaal. Dit wordt vooral gebruikt binnen de ouderenzorglocaties. Met behulp van het verhaal en de gesprekken met zorgvrager en naasten, komen we erachter wie de zorgvrager is en wat belangrijk is voor hem/haar. Het kennen van het cliëntverhaal heeft zeker een toegevoegde waarde voor ombuigen van “onbegrepen gedrag” naar “begrepen gedrag”. We zijn hier in 2023 mee gestart. In 2025 hebben we ons vooral gefocust op het vertalen van het ingevulde cliëntverhaal naar de praktische zorg, het zorgplan. Dit blijft ook het komende jaar de uitdaging.

## Ken je zorgvrager

Met de start van de campagne 'uw verhaal verdient een podium', wordt meer bewustwording gecreëerd bij zorgmedewerkers en naasten voor de mens achter de zorg. Nieuwsgierig zijn en blijven naar die ander zijn leven, wensen en behoeften zodat zorg beter hierop afgestemd kan worden.



[Lees het verhaal van Sjaak:  
'De schoonheid van het gewone'.](#)



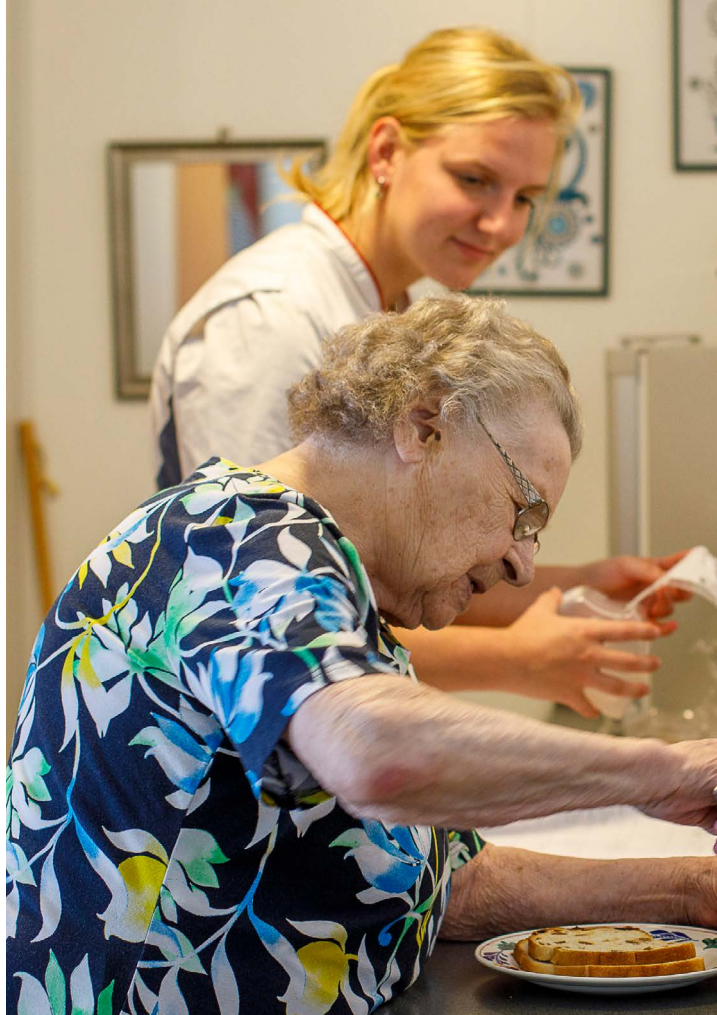
[Lees het verhaal van Marie-José:  
'Waar creativiteit en compost samenkomen'.](#)



## Reablement: Samen anders werken

De kern van reablement ligt in het herstellen en versterken van de eigen regie van de zorgvrager. Binnen de zorg is lang het uitgangspunt geweest dat “goede zorg” betekent dat de professional zoveel mogelijk overneemt. In de praktijk leidt dit echter tot het ontnemen van zelfstandigheid en eigenwaarde bij de zorgvrager en het minder betrokken raken van het sociale netwerk.

Reablement vraagt om een andere benadering: werken met de handen op de rug. Dit houdt in dat zorgprofessionals de zorgvrager actief stimuleert om zelf handelingen uit te voeren, waar mogelijk met minimale ondersteuning. Een illustratief voorbeeld is een zorgvrager die zelf zijn boterham smeert, terwijl de zorgprofessional op de achtergrond aanwezig blijft om te ondersteunen waar nodig.



Deze werkwijze geeft zorgvragers de ruimte om te doen wat zij nog wél kunnen, eventueel samen met het sociale netwerk. Dat draagt bij aan meer kwaliteit van leven, een groter gevoel van eigenwaarde en een zinvolle daginvulling. Bovendien ontstaat er door deze aanpak meer tijd en aandacht voor intensievere zorgmomenten, doordat zorgvragers zelfstandiger worden in de uitvoering van dagelijkse handelingen. Bewustwording is een belangrijke stap in ontwikkelen van reablement, de stap van “goed” doen naar het “goede” doen. De volgende vragen stellen aan de zorgvrager; “waar wilt u aan werken” of “wat wilt u nog graag” of “waar wordt u blij van” zet de zorgvrager aan het denken. Voorbeelden hiervan zijn zelf in- en uit bed stappen, zelfstandig naar toilet gaan en zelfstandig naar de buurvrouw om de koffie gaan.

In 2024 hebben we een pilot Reablement uitgevoerd met het programma DigiRehab. DigiRehab is een digitale trainingstool gericht op ouderen die gebruik maken van thuiszorg. De gepersonaliseerde trainingsschema's verhogen de zelfstandigheid en verminderen de vraag naar zorg. Voor 2025-2026 gaan we verder met DigiRehab. Financiering hiervoor wordt verkregen vanuit Zorg in Balans (ZiB), vanuit het project Langer Actief Thuis. De eerste contacten en vervolgstappen werden in het najaar 2025 opgepakt.

[Benieuwd hoe Reablement ervaren wordt?](#)

[Scan de QR-code en lees het interview](#)

[“Weer zelfverzekerd naar buiten dankzij Reablement”.](#)



# Advanced Care Planning

Advanced Care Planning (ACP), ook wel proactieve zorgplanning genoemd, stelt mensen in staat hun persoonlijke doelen, wensen en voorkeuren te bespreken en vast te leggen voor toekomstige medische behandeling en zorg.

ACP is een continu en dynamisch proces van meerdere gesprekken, waarin verschillende thema's worden besproken en waarbij er blijvend contact is over (veranderende) behoeften, wensen, verwachtingen en doelen. In deze gesprekken wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de uitgangspunten van Positieve Gezondheid. Besluitvorming vindt gezamenlijk plaats (Samen Beslissen). De onderwerpen van deze gesprekken zijn heel divers, maar altijd gericht op kwaliteit van leven. Het bouwt een brug tussen wat zorgvragers nu willen en kunnen beslissen en het moment dat anderen dat voor hen moeten doen.

Samen bespreken de zorgvrager en de zorgprofessional wat de zorgvrager belangrijk vindt in de laatste levensfase. Het ACP-gesprek hoeft niet altijd alleen om het levenseinde te gaan. Het gaat ook over wat te doen als (zelfstandig) functioneren op termijn niet meer lukt en de zorgvrager op dat moment niet in staat zal zijn een weloverwogen keuze te maken. ACP-gesprekken worden bij voorkeur gevoerd voordat een acute verslechtering optreedt en deze keuzes niet meer of alleen onder tijdsdruk gemaakt kunnen worden.

De onderwerpen die besproken worden tijdens een ACP-gesprek vallen uiteen in twee delen. Het eerste deel, het ACP-gesprek over levenswensen, is gericht op kwaliteit van leven en de zorgbehoeften van de zorgvrager. Dit gesprek wordt door de zorgprofessional gevoerd. De besproken levenswensen worden vastgelegd in het Elektronisch Cliëntdossier. Het tweede deel, het ACP-gesprek over behandelwensen, behandelgrenzen en wilsverklaringen, richt zich op behandelkeuzes en wordt door een arts gevoerd.

In 2023 is ACP geïmplementeerd in de thuiszorg. In 2026 zal gestart worden met het implementeren van ACP in de langdurige zorg.

“Wij praten over het leven,  
over waar iemand nog wil wonen,  
wat iemand nog wil doen en  
over waar iemand wil sterven”

*Wijkverpleegkundige Anouska*

# Wet zorg & dwang



## Omgevingszorg

Na afronding van de opleiding Integrale (psycho) geriatric voor 'probleemgedrag' is de deskundige omgevingszorg gestart met een onderzoek naar wat de STIP-methode kan betekenen.

STIP staat voor **ST**apsgewijze **I**ntegrale preventie en behandeling van **P**robleemgedrag bij dementie. Gesprekken met behandelaren en overige disciplines hebben plaatsgevonden. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er een groot draagvlak is voor het doorontwikkelen van het protocol onbegrepen gedrag. Dit met name op het gebied van preventief denken en handelen. Er wordt een werkgroep gevormd die gaat werken aan de verdere uitwerking en implementatie hiervan. Het herzien en de doorontwikkeling van het protocol onbegrepen gedrag en de rol van

coach omgevingszorg zorgt voor duidelijkere contouren, met name in het preventief denken en handelen.

De deskundige omgevingszorg volgt momenteel de opleiding beeldcoaching en verkent de mogelijkheden voor verder implementatie. In de fase van behandeling wordt beeldcoaching gezien als een krachtig middel om in te zetten bij onbegrepen gedrag. Scholingen op maat over dementie en hersenschade voor zorgmedewerkers, vrijwilligers en naasten worden naar behoefte aangeboden, ook in 2026. Met het opleiden van twee medewerkers complementaire zorg (2025-2026) wordt de aromazorg geborgd.

## Moreel beraad

Als zorgverlener krijg je regelmatig te maken met morele dilemma's. Moreel beraad is een instrument om hierover met elkaar in gesprek te gaan en samen tot afwegingen te komen. Het wordt steeds vaker ingezet bij ethische vraagstukken binnen teams, onder begeleiding van een zorg-ethicus.

Ethiek speelt niet alleen bij grote dilemma's zoals euthanasie, maar ook in de dagelijkse zorgpraktijk. Het gaat om de vraag waarom we handelen zoals we doen en wat in een situatie het juiste is om te doen. Omdat iedereen andere waarden en normen heeft, ontstaan er soms verschillende keuzes. Dit kan lastig worden wanneer beslissingen van anderen invloed hebben op je werkplezier en morele werkdruk. Moreel beraad biedt ruimte om deze verschillen te bespreken.

De dilemma's rond de ingebrachte casussen werden in een moreel beraad binnen de teams besproken. In elk beraad werd dieper ingegaan op thema's die moreel raken. Er was ruimte voor het uiten van persoonlijk emoties. Afhankelijk van de

bevindingen werden er aanbevelingen of aanpassingen ingevoerd met betrekking tot het verbeteren van kwaliteit van leven en zorg en inzicht bij de professional. Bijvoorbeeld het kunnen omgaan en accepteren van de grenzen binnen de zorg en de organisatie. Inzicht in mogelijkheden en creativiteit als antwoord op een dilemma, zijn van meerwaarde om morele werkdruk te verlagen. In 2025 hebben we dit extra onder de aandacht gebracht bij leidinggevenden. Dit, samen met een artikel vanuit het platform Het Kompas, zorgt voor meer bekendheid onder de medewerkers. Positieve ervaringen dragen bij aan de bekendheid van de meerwaarde en het houden van een moreel beraad. Het streven is om deze positieve ontwikkeling te behouden en te versterken.



## Palliatieve zorg

Binnen Zorg Thuis is gestart met het project palliatieve zorg. In dit project wordt de rol van een casemanager palliatieve zorg onderzocht binnen de organisatie. De casemanager wordt betrokken bij zorgvragers in de palliatieve fase, werkt coördinerend en kan het wijkteam adviseren over de zorgvraag. De rol van de casemanager is nog in ontwikkeling en de inzet moet verder worden uitgebreid.

Daarin wordt ook meegenomen hoe de case-manager intramuraal van meerwaarde kan zijn.

In 2025 zijn er basisscholingen Palliatieve Zorg gegeven voor de verzorgende 3IG en hoger die niet eerder hiervoor geschoold zijn. En er zijn 2 kwaliteitsverpleegkundigen en 1 wijkverpleegkundige gestart met de opleiding Palliatieve Zorg.

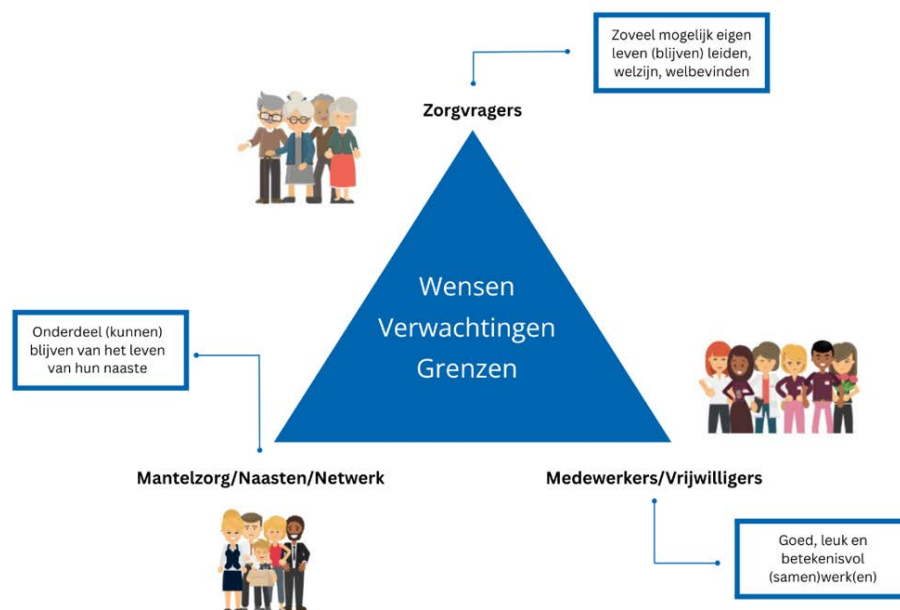
# Pijler: Hoe leveren we de zorg

## Het bouwen van netwerken

Goede zorg en ondersteuning zijn ingebed in samenhangende netwerken: het sociale netwerk van de zorgvrager en het professionele netwerk van zorgverleners. Dit vraagt om het versterken van samenwerking tussen formele en informele zorg, het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, en het waarborgen van kwaliteit en continuïteit via multidisciplinaire afstemming. Zo ontstaat een geïntegreerde aanpak die de eigen regie van de zorgvrager ondersteunt en duurzame zorg mogelijk maakt.

## Het netwerk rondom de zorgvrager

Creëren van een driehoek waarin zorgvragers, medewerkers, vrijwilligers en naasten gelijkwaardig zijn.



Naasten zijn vaak al lange tijd verbonden aan degene die zorg nodig heeft. Daarom hebben zij veel kennis over wat voor die persoon fijn en belangrijk is. Deze kennis kunnen we als zorgverleners goed gebruiken. Het is belangrijk dat zorgverleners, zorgvragers en naasten elkaar kennen en elkaar waarderen zodat er sprake kan zijn van een gelijkwaardige samenwerking. Om dit te bereiken is van groot belang dat onze medewerkers in staat zijn om “het goede gesprek” te voeren. Een gesprek,

waarbij je in staat bent om op basis van gelijkwaardigheid op zoek gaat naar wat de ander bezighoudt en hoe je naastenparticipatie vormgeeft in de praktijk.

Voor de medewerkers zijn we in 2024 gestart met de trainingen “Driehoekskunde” en eind 2025 zijn bijna alle teams binnen de langdurige zorg getraind. In 2026 zijn overige teams en herhalingsessies ingepland.



## Vakgroep wijk- en kwaliteitsverpleging

Binnen de thuis- en ouderenzorg zijn twee vakgroepen actief: de vakgroep wijkverpleegkundigen (sinds 2020) en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen (sinds begin 2025). Deze vakgroepen zetten zich in voor het versterken van de positie van wijk- en kwaliteitsverpleegkundigen en volgen ontwikkelingen, zowel landelijk als binnen de organisatie, die invloed hebben op het werkveld.

### Doel vakgroep wijkverpleging

De vakgroep wil bereiken dat alle wijkverpleegkundigen binnen ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen werken volgens de uitgangspunten en competenties zoals beschreven in het expertisegebied wijkverpleegkundige, om zo de zorgvragers van ZorgSaam van optimale én binnen de wettelijke kaders, van passende zorg te voorzien. Het indiceren van zorg vanuit het normenkader en begrippenkader is hierin een groot onderdeel.

- De vakgroep zet zich in om het imago en de deskundigheid van de wijkverpleegkundigen te verbeteren en het tonen van leiderschap en eigenaarschap van het vak te stimuleren.
- De vakgroep heeft een voortrekkersrol in de verdere professionaliseren van het beroep van de wijkverpleegkundige en draagt eraan bij dat wijkverpleegkundigen zich stevig positioneren als een spilfunctie in de eerstelijnszorg (o.a. indiceren van zorg).
- De vakgroep ondersteunt en stimuleert de beroepsbevordering.
- De vakgroep staat voor betrokkenheid, het versterken van onderlinge banden, en wil een inspirerende werking hebben op wijkverpleegkundigen en andere collega's binnen ZorgSaam.

### Doel vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen

De vakgroep kwaliteitsverpleegkundige is recent gestart en bevindt zich in de opbouwfase. Gezamenlijke doelen worden momenteel verkend. Kwaliteitsvraagstukken worden breed opgehaald o.a. uit de intramurale schakelteams. Deze vraagstukken worden binnen de vakgroep verdiepend bekeken en omgezet in acties die bijdragen aan kwaliteitsverbetering en beroepsbevordering.

Daarnaast werkt de vakgroep actief aan het versterken van de verbinding met de afdelingen Kwaliteit en Advies & Beleid, het management en andere (keten)partners.

Het structureel bijdragen aan het verbeteren van de zorgkwaliteit, met oog voor de zorgvragers, diens naasten en de medewerker speelt hierin een belangrijke rol. Evenals het samen werken aan de professionele ontwikkeling, kennisdeling en het versterken van de rol als kwaliteitsverpleegkundige binnen de organisatie.

In de keten hebben beiden vakgroepen gezamenlijke onderwerpen. Hiervoor zoeken zij verbinding om elkaar aan te kunnen vullen en elkaar te kunnen versterken.

# Professionele samenwerking

## Kerngezond in Zeeuws-Vlaanderen: een regionale aanpak voor passende zorg

Kerngezond startte begin 2023 in Hulst, breidde begin 2024 uit naar Terneuzen en sinds eind 2024 is ook Sluis aangesloten. Daarmee is Kerngezond vanaf begin 2025 actief in heel Zeeuws-Vlaanderen. Deze regionale dekking maakt het mogelijk om projecten breed en efficiënt uit te rollen.

Kerngezond bevordert de samenwerking tussen medische en sociale domeinen, met als doel de zorg betaalbaar te houden en passende ondersteuning te bieden. Zo wordt het project Zorgpad Transmurale Palliatieve Zorg regionaal verbreed, en initiatieven zoals Bewegingsapparaat worden direct Zeeuws-Vlaanderen breed geïnitieerd.

Een belangrijke pijler binnen Kerngezond is het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Om dit te versterken, worden trainingen georganiseerd en ambassadeurs aangesteld. Dankzij deze ambassadeurs breidt Positieve Gezondheid zich steeds verder uit binnen ZorgSaam. Toch is er nog meer kracht nodig om dit gedachtegoed volledig te verankeren. Daarom zijn we in 2025 opnieuw in gesprek over hoe we Positieve Gezondheid binnen ZorgSaam verder kunnen versterken.

De kernbijeenkomsten in Hulst, Terneuzen en Sluis die vanuit Kerngezond worden georganiseerd in het najaar van 2025 dragen hier actief aan bij. Ze bieden ruimte voor ontmoeting, verdieping en het versterken van de samenwerking tussen professionals uit verschillende domeinen.

## Zeeuwse Zorg Coalitie

ZorgSaam neemt actief deel aan De Zeeuwse Zorg Coalitie. Vanuit de Zeeuwse Zorg Coalitie werken we gezamenlijk aan het toegankelijk en betaalbaar houden van zorg en ondersteuning in Zeeland. Iedereen die zorg of ondersteuning nodig heeft, moet deze krijgen, ook in de toekomst. De zorg zoals we die gewend zijn, verandert. Bijvoorbeeld door meer hulp vanuit het eigen netwerk, pas naar de dokter gaan als het écht nodig is en meer digitale afspraken met zorgpersoneel. Met samenhangende projecten maken we een duurzame verandering van zorg naar gezondheid. ZorgSaam heeft diverse projecten die eraan bijdragen om de zorg zo toegankelijk mogelijk te houden. We werken samen met andere organisaties binnen de Zeeuwse Zorg Coalitie om dit te bereiken. Belangrijke thema's zijn: verminderen registratielast, digitale en innovatieve zorg en (transmurale) samenwerking. We hebben elkaar hierbij hard nodig: "Alleen ga je sneller, samen kom je verder!"

## Zorg in Balans

ZorgSaam neemt actief deel aan Zorg in Balans. Het programma Zorg in Balans (ZiB) is een van de initiatieven om de zorg- en welzijnssector in Zeeland te vernieuwen. De ouderenzorg in Zeeland staat voor grote uitdagingen. De bevolking vergrijst, de zorgvraag neemt toe en wordt complexer. Tegelijkertijd is er krapte op de arbeidsmarkt en willen ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Dit vraagt om een fundamenteel andere aanpak in de zorg. Het vijfjaren programma Zorg

in Balans (ZiB) is opgericht om samen met ouderenzorgorganisaties en CZ de ouderenzorg in Zeeland toekomstbestendig te maken. Zorg in Balans richt zich op het dichten van de zorgkloof: de groeiende verschillen tussen de vraag naar zorg en het aantal beschikbare zorgverleners. Dit doen we door te werken aan twee belangrijke pijlers:

- **Toegankelijke zorg voor wie het echt nodig heeft.**

Prioriteit geven aan de meest kwetsbare ouderen en tegelijkertijd inzetten op preventie en zelfredzaamheid.

- **Werkplezier in de ouderenzorg.**

Het aantrekkelijk houden van de zorgsector voor zorgmedewerkers.

We zetten daarom (ook) in 2026 gezamenlijk in op een tiental projecten welke bijdragen aan deze pijlers. ZorgSaam participeert in de volgende projecten: ANW, Wonen & Zorg, Kenniskring E-health, Ontregellab, Spraakgestuurd rapporteren, Gloeilab (op mobiele basis), DigiRehab en Toekomstbestendige Zorg.

## Huisartsenkoepel Nucleuszorg

Met huisartsenkoepel Nucleuszorg wordt intensief samengewerkt. Het motto is, gezamenlijk behoud van goede zorg voor onze regio.

Dit gebeurt zowel door samenwerking tussen vakgroepen en huisartsen, als door overstijgende samenwerking. Zo werken we bijvoorbeeld gezamenlijk aan Passende Zorg projecten en vindt er veel afstemming plaats, o.a. op het gebied van postnatale zorg en het project Spoedplein.

Door middel van de RTA- app (regionale transmurale afspraken), leggen we per vakgroep de werkafspraken voor onze regio vast, zodat ze toegankelijk zijn. Ook is de app voorzien van een 'smoelenboek', zodat je elkaar als professional gemakkelijk vindt.

Maandelijks wordt er een scholing georganiseerd voor de huisartsen door één van de vakgroepen. Afgelopen jaar heeft dit wat stil gelegen, maar daar gaan we komend jaar weer vol op in zetten. Ook gaan we het komend jaar met Nucleus verder insteken op inzet van Acute Thuiszorg van ZorgSaam tijdens de ANW-uren. Onze regio is uitgestrekt en een visite rijden kan voor de HAP-arts tijdrovend zijn. Door samenwerking met de Acute Thuiszorg kan de huisartsenspoedpost aan de verpleegkundigen van de Acute Thuiszorg vragen om een huisbezoek af te leggen. De huisarts kan daardoor op de spoedpost blijven om daar de zorgvrager te helpen. In veel gevallen zal een huisbezoek door de huisarts dan niet meer nodig zijn.

[Lees de reportage die Omroep Zeeland over dit onderwerp maakte.](#)





## Het werk organiseren

Zorg en ondersteuning vragen om een goede en toekomstbestendige organisatie. Slimmere werkvormen, onder meer door inzet van technologie, spelen daarbij een belangrijke rol. Dit vraagt om een zorgvuldige afweging tussen wat de organisatie zelf kan ontwikkelen en waar samenwerking met externe partijen gewenst is. Tegelijkertijd is het van belang dat professionals, vrijwilligers en naasten hun taken met voldoening en binnen haalbare werkdruk kunnen uitvoeren.

Bij ZorgSaam gebruiken we innovaties en passende technologie om de werkdruk van zorgprofessionals te verlagen en het werkplezier te verhogen. Waarmee we de kwaliteit van zorg en leven van de zorgvragers toekomstbestendig organiseren.

# Basisdienstenrooster

## Inzet FLIP-medewerker (flexibele inzetpool)

De inzet van ZZP'ers is gereduceerd en de organisatie is op zoek gegaan naar een creatieve manier om nieuwe medewerkers te werven binnen de FLIP. De FLIP is in 2025 aan de slag gegaan met "arbeidsarrangementen". Het doel van deze verschillende arbeidsarrangementen is het aantrekken van (oud)zorgmedewerkers. Zorgmedewerkers die in het verleden de keus hebben gemaakt om uit de zorg te stappen, omdat zij bijvoorbeeld zelf de kinderen naar school willen brengen. Of zorgmedewerkers die beschikbaar zijn op vaste dagen. Door deze arbeidsarrangementen is het mogelijk om samen te kijken wat past bij iemands privésituatie en zo (terug) nieuwe medewerkers aan te nemen.

## Inzet van zorgassistent met ADL - zorghulpen

Er heeft onderzoek plaatsgevonden naar de mogelijkheden voor zorgassistenten om ADL-taken (algemene dagelijkse levensverrichtingen) uit te voeren in de ouderenzorglocaties. Zorgassistenten worden momenteel geschoold om lichte ADL-taken uit te kunnen voeren.

Een pilot met zorghulpen in het cluster Zorg Thuis liep van juli tot december 2024. Zorghulpen verrichten laag complexe, enkelvoudige taken bij zorgvragers die nog eigen regie hebben (dan wel partner), zoals lichte ADL en lichte huishouding, waardoor gediplomeerde zorgverleners meer tijd krijgen voor complexe zorg. Evaluaties tonen aan dat zorghulpen goed geschoold zijn en kwalitatieve zorg leveren. In 2025 en in 2026 zullen de zorghulpen verder ingezet worden in de Zorg Thuis en de ouderenzorglocaties.

## Inzet medische en paramedische dienst

Korte lijnen in behandeldiensten zorgen voor snelle overlegmomenten en actueel gehouden behandeldoelen. Multidisciplinaire overleggen (MDO's) versterken de samenwerking met de teams en kwaliteitsverpleegkundigen spelen een centrale rol in het toepassen van protocollen en de afstemming tussen disciplines. Duidelijke communicatie en inzicht in keuzes helpen teams beter samenwerken en draagvlak creëren. De zorgvrager is tevreden met de behandeling/begeleiding. Betere communicatie, samenwerking buiten MDO's en taakvolwassenheid binnen teams zijn belangrijke doelen. In 2025 – 2026 versterken we de samenwerking, zoeken verbinding met medewerkers en leidinggevenden, en ontwikkelen een duidelijke visie op zorg, ondersteund door geschoold personeel.



## Inbedding informele zorg - naastenparticipatie

Familiebijeenkomsten en huiskamergesprekken dragen bij aan meer bewustwording over naastenparticipatie, een onderwerp dat ook in teamvergaderingen wordt besproken. Bij aanmelding van zorgvragers worden verwachtingen duidelijk besproken. Als tool hebben we hiervoor de activiteitenplacemat “Het Samenspel”. Het sociale netwerk van elke zorgvrager moet zichtbaar zijn en bijdragen aan welzijn en zorg, zoals eerder beschreven in het hoofdstuk: Het bouwen van netwerken. In 2026 richten we ons verder op het versterken van “samen zorgen”, met actieve inzet van wijkverpleging en casemanagers dementie. Door een kennismaking met de zorgvrager en zijn naasten alvorens er echt sprake is van een inhuizing, willen we ervoor zorgen dat de drempel verlaagt om binnen een ouderenzorglocatie te komen wonen of ondersteunen.

Op locatie Hooge Platen zijn ze in het 4e kwartaal van 2025 gestart om welzijnsmedewerkers/buurvrouwen kennis te laten maken met de potentiële zorgvrager in de thuissituatie of op locatie. Daarnaast zijn we bezig met het formuleren van een kader naastenparticipatie. Hierin wordt duidelijk geschetst waar de verwachtingen en de aansprakelijkheid van ieder liggen.

Een greep uit mooie initiatieven in het zorgen met elkaar:

- Dag van de burens
- Onderwerp van gesprek bij de familiebijeenkomsten
- De echtgenoot van een zorgvrager wast haar partner 1 keer per week
- Dankzij de ondersteuning van naasten konden er meer zorgvragers deelnemen aan de avondvierdaagse

# Aandacht voor medewerker en werkplezier

## Verzuim

Bij ZorgSaam staan we voor hoge kwaliteit van zorg, zowel voor onze zorgvragers als voor onze medewerkers. De kwaliteit van zorg voor onze zorgvragers is in hoge mate afhankelijk van de inzet en het welzijn van onze medewerkers. Daarom is het essentieel om te zorgen voor een gezonde werkomgeving waarin medewerkers zich ondersteund en gewaardeerd voelen.

Net als in de rest van de zorgsector zien we ook bij ZorgSaam dat het verzuim onder medewerkers een uitdaging is en blijft. We zijn bij ZorgSaam actief bezig om het welzijn van medewerkers te bevorderen. Een sleutelrol hierin wordt gespeeld door de leidinggevenden binnen onze organisatie. Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt wanneer medewerkers signaleren dat ze zich niet goed voelen, fysiek of mentaal. Het is van cruciaal belang dat leidinggevenden niet alleen het verzuim tijdig signaleren, maar ook proactief naar mogelijke oorzaken kijken. Leidinggevenden zijn getraind om hierover de juiste gesprekken te voeren met medewerkers. Zij worden hierin voortdurend ondersteund door de afdeling HR, zowel door verzuimadviseurs als door de HR-business partners.

Wij bieden binnen ZorgSaam verschillende interventies en hulpmiddelen aan om medewerkers die tijdelijk verzuimen, zowel preventief als reactief, snel weer op de rails te krijgen. Denk hierbij aan coaching, re-integratieondersteuning en andere vormen van zorg voor het welzijn van onze medewerkers. Onze medewerkers verdienen een omgeving waarin ze zich gesteund voelen, zowel in hun werk als in hun gezondheid. Samen werken we aan een zorgomgeving waarin iedereen zich goed voelt en optimaal kan functioneren.

Kort samengevat: vanaf mei 2026 hopen we geen zzp'ers die zich kenmerken als schijnzelfstandige, in te zetten binnen de thuis- en ouderenzorg. Dit door samen te werken met diverse (uitzend)bureaus en het zélf aantrekkelijker maken van werken in loondienst binnen ZorgSaam.

## Inzet personeel niet in loondienst in balans

In september 2025 is besloten vanuit management en raad van bestuur om de inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) vanaf januari 2026 stop te zetten vanwege de Wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties) en de financiële gevolgen van boetes die de Belastingdienst kan opleggen. Hierop is recruitment samen met inkoop een tender gestart waar bureaus zich op konden inschrijven. Deze tender loopt eind december af. In januari worden raamovereenkomsten gesloten waarin we de zzp'ers (zelfstandigen zonder personeel) kunnen vervangen met kandidaten vanuit de (uitzend)bureaus.

Een (uitzend)bureau kan ook de werving en selectie (deels) uit handen nemen waarbij men een eenmalige overname fee betaalt én de kandidaat direct in loondienst van ZorgSaam komt. Deze gesprekken lopen nog. In januari maken we afspraken met de diverse bureaus in samenspraak met inkoop.

Het is belangrijk om te benoemen dat begin december vanuit de raad van bestuur en management is besloten dat er tot en met uiterlijk 30 april 2026 sporadisch zzp'ers ingezet kunnen worden. Dit zodat de continuïteit van de zorg gewaarborgd kan worden. In de tussentijd hopen we dat de bureaus met wie we samenwerken voldoende kandidaten aanleveren én dat de uitbreiding van de flexibele arbeidsarrangementen, nog extra kandidaten opleveren. Daarnaast lopen er nog diverse initiatieven om werken in de loondienst aantrekkelijk te maken. Alle PNIL loopt via recruitment: zowel het aanvragen, het in dienstmelden als het uitdienst melden.



## Het Potentieel Pakken

Binnen de Thuis- en Ouderenzorg wordt een toenemend personeelstekort in de zorg ervaren. Dit sluit aan bij de landelijke trend. Het wordt steeds moeilijker om diensten in te vullen. Hierdoor staat de continuïteit en kwaliteit van zorg onder druk. Teams kampen met hoge werkdruk, veel ad-hoc invalbeurten en een toenemend beroep op zzp'ers de afgelopen jaren. Dit leidt tot een vicieuze cirkel van uitval, verloop en verdere tekorten. De verwachting is dat de zorgvraag in de komende jaren blijft stijgen, terwijl het aantal beschikbare zorgmedewerkers niet meegroeit. Daarom is het noodzakelijk om anders naar zorg en werkorganisatie te kijken. Het doel is om het werk aantrekkelijker te maken voor medewerkers en tegelijkertijd te blijven voldoen aan de zorgvraag. Stichting Het Potentieel Pakken (HPP) heeft aangetoond dat gezonde en voorspelbare roosters hierin een sleutelrol

spelen. Denk hierbij aan het verschuiven van zorgmomenten en het planbaar maken van indirecte zorgtaken, zodat roosters voorspelbaarder en gezonder worden.

Toch is alleen het aanpassen van roosters niet voldoende. Een duurzame verandering vraagt om een cultuuromslag binnen teams: medewerkers moeten daadwerkelijk anders gaan denken en werken. Stichting HPP heeft ervaring met het begeleiden van zorgorganisaties bij zulke grootschalige veranderingen.

Het project binnen ZorgSaam wat onlangs is opgestart heet 'anders werken en roosteren' en is gestart op de locaties Stelle en Vremdieke. De ambitie is om medewerkers te stimuleren anders te kijken naar werk, waarin het werk mogelijk anders georganiseerd moet worden en aantrekkelijke roosters bijdragen aan een prettige werk- privé balans.

## Zorg = planning = realisatie, tenzij

Het project "zorg=planning=realisatie, tenzij" gaat starten met een pilot in 2026 en wordt bij een positieve pilot geïmplementeerd.

## Duurzame zorg

In 2025 hebben we mooie stappen gezet in het verduurzamen van onze gebouwen. In het grootste deel van onze locaties is de verlichting vervangen door ledverlichting, op locatie Rozenoord zijn zonnepanelen geplaatst en op locatie De Blaauwe Hoeve is een nieuwe warmtepomp in gebruik genomen. Daarnaast is het wagenpark verduurzaamd, het grootste gedeelte van de auto's is nu elektrisch en daarnaast is kritisch gekeken naar het aantal benodigde auto's waardoor het wagenpark kleiner is geworden.

In 2025 zijn we bezig geweest om onze medewerkers bewust te maken over energiegebruik en te betrekken bij initiatieven om de zorg te verduurzamen. We betrekken onze medewerkers o.a. door aan te sluiten bij initiatieven van de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR), aan te sluiten bij werkoverleggen en vragen specifiek onze leerlingen om input. Op enkele locaties zijn metingen gedaan op voedselverspilling van de warme maaltijd, vervolgens zijn hier doelstellingen voor opgesteld en deze worden meegenomen in het voedingsbeleid. Daarnaast is er in 2025 is een meting gedaan op medicatieverspilling. De eerste meting gaf onvoldoende inzicht, maar vooral lessen om een nieuwe, grotere, meting op te stellen.

In 2026 gaan we door met het verduurzamen van onze zorg. Een nieuw voedingsbeleid wordt opgesteld en in uitvoering gebracht met aandacht voor minder voedselverspilling en minder dierlijke en meer plantaardige eiwitten. We stoppen met het gebruik van plastic koffiebekertjes in de langdurige zorg en gaan een nieuwe meting medicatie verspilling doen. Daarnaast gaan we aan de slag om materiaalgebruik van disposables te verminderen.

# Duurzaamheid 2025



## Energie

### Doelstelling

Realiseren van CO2-neutraal vastgoed en energie in 2050.

### Realisatie 2025

Elektriciteit: - **493.998 kWh** t.o.v. 2024  
Gas: - **266.869 m3** t.o.v. 2024



## Afval

### Doelstelling

Realiseren van 25% minder restafval in 2026 ten opzichte van 2020.

### Realisatie 2025

- **84.082 kg** restafval t.o.v. 2024

Ten opzichte van 2020: -**12% kg** restafval



## Medicatie

### Doelstelling

Realiseren van een reductie in medicijnverspilling en vervuiling.

### Realisatie 2025

- Invoer **plaszakken** radiologie
- **Metingen** medicatieverspilling door apotheek



## Vervoer

### Doelstelling

Toewerken naar een volledig elektrisch bedrijfswagenpark. Daarnaast duurzame mobiliteit stimuleren onder werknemers.

### Realisatie 2025

- Bijna volledig **elektrisch wagenpark**
- Duurzame mobiliteit op de agenda



## Green Teams

### Doelstelling

Medewerkers stimuleren met duurzaamheid aan de slag te gaan binnen hun eigen team / afdeling.

### Realisatie 2025

- **+3** Green Teams
- Acties in het kader van verminderen onnodig gebruik Wiva vaten op Scopie en Dialyse



## Duurzaamheid. Waarom?

ZorgSaam werkt aan een duurzamere toekomst. De zorgsector in Nederland is verantwoordelijk voor 7% van de CO2-uitstoot. En 4% van al het afval in Nederland is afkomstig uit de zorg. Als zorgsector maken wij dus mensen beter, maar tegelijkertijd dragen wij daarmee bij aan de klimaatcrisis. ZorgSaam is zich daarvan bewust en wil daar verandering in brengen. Wij willen ons steentje bijdragen aan een duurzame toekomst en onze ecologische voetafdruk op de aarde verminderen.



## Bevorderen van de gezondheid

In 2025 zijn we gestart met de voorbereiding om te komen tot een rookvrije werk- en leefomgeving. Het doel is om dit streven te realiseren vanaf 2027. We hanteren de volgende uitgangspunten:

- Geen rookplekken in of rond gebouwen van ouderenzorglocaties.
- Vanaf 2027 geldt een rookverbod op alle terreinen en gezamenlijke ruimtes voor medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en leveranciers. Voor bewoners wordt gekeken naar een oplossing op maat.
- Medewerkers en vrijwilligers roken niet tijdens werktijd en niet in dienstkleeding.
- Voor extramurale medewerkers is een rookvrije werkomgeving wenselijk.
- Cliëntenraad, Ondernemingsraad en een klankbordgroep (rokers en niet-rokers) zijn betrokken voor draagvlak.
- Ondersteuning wordt geboden aan medewerkers die willen stoppen met roken.

## Ontregel de Zorg

Binnen de Thuis- en Ouderenzorg wordt er gewerkt aan Ontregel de Zorg. Ontregel de Zorg maakt deel uit van de landelijke Ontregelbeweging en richt zich op het verbeteren van werkprocessen en het terugdringen van administratieve lasten. Het doel is om zorgprofessionals meer ruimte te geven voor directe zorgverlening. Het ontregelteam ondersteunt zorgprofessionals bij het signaleren van knelpunten in de dagelijkse praktijk. De vakgroepen wijkverpleging en kwaliteitsverpleegkundigen hebben een grote rol voor het creëren van draagvlak en nemen eigenaarschap voor uitrollen van ontregelvraagstukken. Daarbij worden zowel kleinere verbeteringen als complexere vraagstukken opgepakt, waaronder onderwerpen die raken aan richtlijnen en regelgeving. Voorbeelden van gerealiseerde initiatieven zijn het afschaffen van nooddossiers in de langdurige zorg en extramurale zorg en het toestaan van mondelinge uitvoeringsverzoeken binnen de wijkverpleging.

Hoewel er al diverse verbeteringen zijn doorgevoerd, zijn er ook initiatieven die stuiten op weerstand. Dit speelt bijvoorbeeld bij het loslaten van richtlijnen, waarbij zorgprofessionals zich afvragen of dit wel mag of veilig is. Daarnaast zijn er nog uitdagingen op het gebied van gegevensuitwisseling en ECD-gerelateerde processen. Deze worden in samenwerking met betrokkenen verder onderzocht.

ZorgSaam is aangesloten bij het Zeeuws Ontregellab. Het Ontregellab is een samenwerkingsinitiatief van 10 verschillende (ouderen)zorgorganisaties en is in november 2024 door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) benoemd als koploper. Het Ontregellab richt zich op het behouden van zorgpersoneel, evenals het loslaten van overbodige processen om het werk leuker te maken. De focus ligt op het ontregelen: verminderen van regeldruk om meer tijd en aandacht voor de zorgvrager mogelijk te maken en een betere balans tussen werklust en werkplezier te creëren voor de zorgmedewerkers.

# Leren en ontwikkelen

## Passend opleidingsplan, opleiden op maat

In 2026 heeft de medewerker de mogelijkheid om handelingen te oefenen. In de maanden oktober, november en december kan men zich inschrijven voor deze scholingen in het kader van de Praktijk Xperience. Na afloop ontvangt de medewerker een certificaat.

ZorgSaam streeft ernaar de pakketten per doelgroep/afdeling in te richten in Studytube voor Medisch Technisch handelen (MTH). Daarnaast zijn er nog steeds verschillende mogelijkheden om de bekwaamheid te halen voor het MTH, denk hierbij aan e-learnings, intervisie, verdiepende kennis in praktijkbijeenkomsten, simulatietrainingen, praktijkbegeleiding door de praktijkopleider of TTV-team, enz.

### BEVOEGD



**Mag ik dit?**

### BEKWAAM



**Kan IK dit?**

## Vooruitblik voor 2026

### Zorg begint bij mensen, en bij de mensen die die zorg geven.

Bij ZorgSaam kiezen we voor een andere aanpak: minder nadruk op toetsen, meer aandacht voor groei, vertrouwen en vakbekwaamheid. De vakmensen met hart voor het werk. Daarom willen we bij ZorgSaam een nieuwe koers inzetten. Een koers waarin we niet alleen toetsen, maar vooral vertrouwen op de “kunde” van de medewerker. Waarin we inzetten op professionele ontwikkeling, zelfreflectie en collegiaal leren.

Zodat de medewerker de ruimte en steun voelt om te groeien,  
om te vernieuwen, en om met trots je vak uit te oefenen.

Het grootste doel voor 2026 is de medewerker meer vertrouwen te geven  
in zijn eigen vakmanschap, minder toetsdruk, meer professionele ruimte.

“Toetsen zijn momentopnames.  
Vakmanschap toon je elke dag  
in de praktijk.”

# Onze visie: "Samen groeien in vertrouwen"

We willen samen bouwen aan een werkomgeving waarin:

- Ervaring en vakkennis gewaardeerd worden
- De medewerker de mogelijkheid heeft om continu te blijven ontwikkelen
- De medewerker leert van collega's én met collega's
- Fouten bespreekbaar zijn – en kansen om te leren
- De medewerker zelfstandig en met vertrouwen het werk kan doen

## Waarom is dit belangrijk?

Omdat we zien dat zorgprofessionals meer werkplezier en trots ervaren wanneer ze serieus genomen worden in hun vak. En omdat we weten dat betere werkomstandigheden en meer autonomie leiden tot hogere kwaliteit van zorg. In het nieuwe beleid dat we hiervoor hebben opgesteld, staan concrete stappen en aanbevelingen. Denk aan scholingsvormen, in plaats van verplichte toets momenten, en meer ruimte voor eigen regie over je leertraject.

In 2026 worden er diverse stappen gezet om het leren meer richting de werkplek te krijgen waar het leren moet plaatsvinden. Hiervoor zijn verschillende vormen ingericht;

- Blended learning; Studytube ingericht voor ZorgSaam ook voor de ZPO-opleiding (Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg) in de Thuis- en Ouderenzorg
- Werkpleklernen; bijvoorbeeld Redgrasp (Microlearning); planning om hier mee te starten voor de Thuis- en Ouderenzorg is 2026, in het najaar 2025 starten we hier al mee in mee in het ziekenhuis en binnen ICT.
- Faciliteren scholingen Verpleging; na inrichting Medisch Technisch Handelen (MTH) pakketten in Studytube aan de hand van de samengestelde pakketten MTH
- Kennis Xperience wordt opgepakt in 2026.

## Hybride leren

ZorgSaam is in dit regionaal project gestapt om het onderwijs dichter bij de praktijk te betrekken en andersom! De uitdaging is om te komen tot een gezamenlijke aanpak voor het behoud van de student en de zorgprofessional, waarbij de opleiding en praktijk dichter bij elkaar komen, modulair en flexibeler wordt ingericht en door maatwerk past bij de individuele behoeften. Dit kunnen we bereiken door het inrichten van een hybride leeromgeving met leerstof dat direct toepasbaar is en de zorgprofessional direct inzetbaar is.

## Leren van en met elkaar

In het najaar 2025 is gestart met het uitzetten van de leerklimatecan. Het doel is om deze 2 keer per jaar in te zetten waarna de resultaten besproken worden met de leidinggevenden en verbeterpunten worden geformuleerd.



## Inzicht in kwaliteit

Goede zorg is meer dan handelingen of protocollen, het gaat om kwaliteit van leven. Om dit te kunnen realiseren, is het van belang dat we regelmatig in beeld brengen wat goede zorg en kwaliteit van leven is. Daarnaast is het belangrijk om in beeld te brengen hoe (zorg)processen verlopen.

Met deze inzichten kunnen we blijvend leren van zaken die goed gaan en van zaken die beter kunnen.

Het kwaliteitsmodel van ZorgSaam vormt de basis voor het werken aan kwaliteit. Het model is gebaseerd op de 7 dimensies van kwaliteit uit het Huis van Vertrouwen, aangevuld met pro- en reactieve kwaliteitsinstrumenten. De output uit de instrumenten vormt basis voor het continu leren en verbeteren door middel van de plan-do-check-act-cyclus (PDCA-cyclus).

## Ervaringen zorgvragers en naasten

In het najaar van 2025 zijn de ervaringen van zorgvragers en naasten gemeten. De meting is uitgevoerd op basis van de afspraken uit het Handboek Ervaringsmeting Generiek Kompas (oktober 2025). Het resultaat van deze meting is opgenomen in de onderstaande tabel.

| Vraag  | Langdurige zorg | Thuiszorg |
|--|-----------------|-----------|
| Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?                  | 7,7             | 8,6       |
| Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?                       | 8,0             | 8,5       |
| Weten de zorgverleners wat uw situatie is?                               | 8,0             | 8,6       |
| Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?                 | 7,8             | 8,4       |
| Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?   | 7,5             | 8,3       |
| Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?                  | 7,8             | 8,5       |
| Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?                          | 7,5             | 8,2       |
| Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? | 7,9             | 8,3       |
| Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?        | 7,6             | 8,5       |
| Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?                  | 7,7             | 8,5       |

Uit de meting blijkt dat zorgvragers over het algemeen zeer tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen. Ze ervaren de zorgverleners als vriendelijk, deskundig en betrokken. De meeste zorgvragers voelen zich gehoord en zien dat zorgverleners goed letten op wat zij nodig hebben.

Zorgvragers geven aan de druk op de zorg te zien. Bijvoorbeeld regelmatig wisselingen van medewerkers wat bij sommige zorgvragers voor onrust zorgt. Ook communicatie en informatieoverdracht worden genoemd als onderwerp voor verbetering.

## Kwaliteitsthema's

Om medewerkers op een laagdrempelige manier te betrekken bij diverse kwaliteitsonderwerpen werkt ZorgSaam met periodieke kwaliteitsthema's. De thema's zijn informatief en bevatten vaak ook een spelelement met een leuke prijs. In 2025 zijn de volgende thema's aan bod gekomen:

- Wij zien het belang van informatiebeveiliging en privacy;
- Wij staan voor de vrijheid en veiligheid van onze zorgvragers;
- Wij zorgen samen met de zorgvrager, familie of naasten;
- Wij melden en leren van incidenten op de juiste manier;
- Wij zorgen voor een veilige en opgeruimde werkomgeving;
- We leren van elkaar en kunnen elkaar op een juiste manier feedback geven.

## Leren van incidenten

Incidenten kunnen helaas niet altijd voorkomen worden. ZorgSaam vindt het daarom belangrijk om te leren van incidenten zodat ze in toekomst voorkomen kunnen worden. ZorgSaam maakt gebruik van Veilig Incident Melden (VIM), het proces van melden, analyseren en verbeteren is geborgd in Zenya. In werkoverleggen wordt het overkoepelende beeld uit de VIM's binnen een bepaald team besproken door de lokale VIM-coördinator. In de meldingscommissie wordt het overkoepelende beeld over alle locaties en teams besproken.

Situaties waarin sprake is van een (mogelijke) calamiteit worden onderzocht door een lid van de meldingscommissie in combinatie met een beleidsadviseur kwaliteit. Het onderzoek wordt uitgevoerd volgens de uitgangspunten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2025 is een interne training georganiseerd voor VIM-coördinatoren, waarbij stil is gestaan bij gebruik Zenya, (trend)analyses en verbeteren. Aanvullend zijn de leden van de meldingscommissie extern getraind in calamiteitenonderzoek.

## Interne en externe audits

ZorgSaam neemt deel aan het continu verbeterprogramma van Qualicor. In januari 2025 is ZorgSaam door Qualicor geaccrediteerd op niveau Goud. ZorgSaam is daarmee de eerste zorggroep die het continu verbeterprogramma van Qualicor succesvol heeft doorlopen. In 2025 is een nieuwe cyclus van continu verbeterprogramma gestart welke loopt tot 2030.

Naast de externe audits door Qualicor voert ZorgSaam jaarlijks diverse interne audits uit. Het kader voor de interne audits wordt gevormd door de normensets van Qualicor aangevuld met IGJ-richtlijnen. In 2025 zijn 6 audits uitgevoerd en zijn de volgende locaties bezocht: Rozenoord, Blaauwe Hoeve, Baronie, Antonius, wijkteams (midden). De focus in de audits lag onder andere op het medicatieproces, persoonsgerichte zorg, rapporteren (dossievoering) en sturen op kwaliteit en veiligheid. De bevindingen uit de interne audits worden besproken met leidinggevend en managers. Indien nodig worden er verbetermaatregelen opgesteld en geborgd in Zenya.

## Wanneer zijn we tevreden en wat gaan we doen in 2026?

Werken aan kwaliteit wordt door medewerkers regelmatig als iets extra's ervaren. We zijn tevreden als medewerkers zich bewust zijn van het feit dat ze in hun dagelijks werk continu aan kwaliteit werken en dat de inzet van kwaliteitsinstrumenten helpend zijn in dit proces. Doel is het stimuleren van een cultuur van continu leren en verbeteren.

De opzet en frequentie van de kwaliteitsthema's wordt aangepast. Thema's worden concreter gemaakt om ze beter te laten aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Daarnaast wordt ingezet op het overdragen van de kwaliteitsdriehoekjes aan de lijn waarbij leidinggevenden samen met de wijk- of kwaliteitsverpleegkundigen in de lead zijn.

Het afgelopen jaar hebben we met Samen toekomstgericht zorgen en werken gewerkt aan vernieuwende oplossingen om onze zorg toekomstbestendig te maken. Daaruit is duidelijk geworden dat dit niet alleen kan; goede zorg is een gezamenlijke, maatschappelijke verantwoordelijkheid.

# Pijler: Passende technologie en locatie

## Slim incontinentiemateriaal en Momo BedSense

Slim incontinentiemateriaal (slimme inco) van Abena is in 2024 en 2025 geïmplementeerd op alle ouderenzorglocaties van ZorgSaam. Medewerkers zagen het als een verstoring van hun huidige werkzaamheden. Ze konden niet de overstap maken naar het werken volgens de app van het inco materiaal. Daarnaast zijn ook de minder positieve cliëntervaringen ten aanzien van draagcomfort en huidvriendelijkheid meegenomen in de evaluatie. Deze ervaring heeft ervoor gezorgd dat er gestopt is met het inzetten van slim inco materiaal.

De laatste Momo Bedsenses zijn geïmplementeerd in 2025 op locatie Rozenoord en Emmaus. Nu gebruikt iedere locatie, zorg met verblijf en behandeling, de momo. De momo is positief ontvangen en verlaagt de werkdruk door meer overzicht op afstand. Het opvolgen van datagedreven meldingen blijft een aandachtspunt om deze technologie volledig te integreren in de zorg. Dit is dan ook het werkpunt voor 2026, vanuit Momo wordt hier ondersteuning in geboden.

## Spraakgestuurd rapporteren

In 2025 is een start gemaakt met de implementatie van spraakgestuurd rapporteren op de locaties Bachten Dieke en Hooge Platen. In 2026 wordt spraakgestuurd rapporteren uitgerold op de andere locaties van ZorgSaam en binnen de teams Zorg Thuis. Spraakgestuurd rapporteren draagt bij aan de kwaliteit van de rapportages, een efficiënter werkproces en verhoogt het werkplezier bij medewerkers. Om deze doelen te behalen wordt parallel aan het project spraakgestuurd rapporteren de SOEP methode geïmplementeerd. SOEP staat voor: Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan.

Deze gestructureerde aanpak zorgt voor meer uniformiteit en kwaliteit in de rapportages en maakt de communicatie tussen verschillende betrokken zorgverleners makkelijker.

## Wondzorg module Nedap Ons

Binnen Zorg Thuis is de Wondzorg module van Nedap Ons geïmplementeerd. Deze module draagt bij aan een eenduidige werkwijze bij wondzorg en een betere samenwerking tussen het Wond Expertise Centrum (WEC) en de wijkteams. In 2026 bekijken we of de module ook intramuraal van meerwaarde kan zijn.

## Digitale intake Zorg Thuis

In 2025 zijn we gestart met het onderzoeken van de mogelijkheden om de intake in de wijkverpleging te digitaliseren. Het gaat hierbij met name om de administratieve processen te digitaliseren door vooraf informatie bij de cliënt op te halen. De wijkverpleegkundige is hierdoor minder tijd kwijt aan administratie na de intake en tijdens de intake is er meer ruimte om dieper in te gaan op de hulpvraag. Begin 2026 wordt de digitale oplossing van Easyzorg geïmplementeerd, later dat jaar zal gekeken worden naar de mogelijkheden intramuraal.



## Smartphones in de langdurige zorg

Op dit moment hebben de meeste zorgmedewerkers die werkzaam zijn in de langdurige zorg geen werktelefoon tot hun beschikking. Voor rapportage, registratie van medicatie en andere digitale werkzaamheden zijn op de afdeling andere devices beschikbaar.

De veranderingen die nodig zijn om toekomstgericht te werken vragen vaak (ook) de beschikking over een smartphone, denk aan het verpleegkundig oproepsysteem (VOS) en het medisch oproepsysteem (MOS), spraakgestuurd rapporteren, raadplegen van protocollen etc. In 2026 krijgen medewerkers een smartphone tot hun beschikking met als doel om de kwaliteit van zorg te behouden en de werklust te verlagen.

## Passende locatie

In 2026 worden de plannen voor nieuwbouw op de locaties Oostburg, Terneuzen en Hulst verder vormgegeven. Dit betreft enerzijds het doorlopen van procedures met betrekking tot vergunningsaanvragen en anderzijds de invulling van de inhoudelijke wensen en eisen. Zo wordt er van een Programma van Eisen via een structuurontwerp toegewerkt naar een definitief ontwerp dat gebouwd zal worden.

Op basis van de huidige projectplanningen worden de nieuwbouwlocaties eind 2027 begin 2028 opgeleverd. Dit heeft als gevolg dat de huidige locaties langer in gebruik blijven dan eerder gepland. Hierdoor zal er in 2026 op meerdere locaties een aanpassing doorgevoerd worden ten aanzien van de look & feel.



03/2026